

Persbericht

Jaarverslag 2014 van de ombudsdienst voor de treinreizigers

2 juli 2015

In 2014 ontving de ombudsdienst 4.610 klachten waarvoor we in 1.565 gevallen een bemiddelingsprocedure opstartten. Deze 1.565 dossiers vertegenwoordigden samen 3.195 treinreizigers.

Ook in 2014 voerden de klachten over treinvertragingen (340) de top vijf aan, gevolgd door de binnenlandse vervoerbewijzen (256), treinkaarten of abonnementen (180) en vervoersvoorwaarden (115). Klachten over diverse passen, zoals de Go Pass of Rail Pass, sloten deze top vijf (109).

Net geen 70% van de klanten die de ombudsdienst inschakelden, kreeg uiteindelijk van de NMBS een antwoord dat hen geheel of op zijn minst gedeeltelijk tevreden stelde. Dat is iets minder dan in 2013 (bijna 80%). Positiever dan de voorbije jaren is dan weer dat 42% van de adviezen die de ombudsdienst in 2014 uitbracht, opgevolgd werd door de NMBS. Hoewel nog verre van ideaal, is dit resultaat wel veel beter dan in 2013 toen 90% van de adviezen volledig werd verworpen. Wij hopen alvast dat deze positieve trend zich verderzet.

Een ander cijfer, dat we niet kunnen negeren, is dat van de klanten die we niet kunnen en mogen verder helpen. 1.210 mensen klopten bij ons aan met een vraag of een klacht over een vaststelling van onregelmatigheid (C170 of de boetes die treinbegeleiders uitschrijven). Ook in 2014 en in de eerste maanden van 2015 kwam er geen doorbraak in dit dossier en blijft de NMBS onze bemiddeling weigeren.

Dit in tegenstelling tot boetes of retributies uitgeschreven door De Lijn, de MIVB of TEC waar respectievelijk de Vlaamse ombudsman, de ombudsman bij de MIVB en de Waalse ombudsman wel bevoegd zijn om te bemiddelen. Hoewel het nieuwe regeerakkoord en Europese Verordeningen steeds meer inzetten op buitengerechtelijke geschillenregeling, blijft enkel de treinreiziger op dit punt in de kou staan. Begrijpe wie kan.

De ombudsdienst ontving ook steeds meer klachten over de compensaties bij vertragingen. In 2014 heeft de NMBS de regels eenzijdig aangepast en aanzienlijk strenger gemaakt. Het lijkt soms wel of de NMBS geen compensaties uitkeert voor de ondervonden vertragingen maar wel een beloning voor goed ingevulde formulieren.

Het jaarverslag 2014 van de ombudsdienst voor de treinreizigers staat integraal gepubliceerd op de website [www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be).

Contact: Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw, 02 525 40 00